

(別紙5)

整理番号 2017P-114
補助事業名 平成29年度 子どもが幸せに暮らせる社会を創る活動 補助事業
補助事業者名 特定非営利活動法人チャイルドライン支援センター

1 補助事業の概要

(1) 事業の目的

「チャイルドライン」には年間20万件もの声が子どもたちから寄せられる。その中にはいじめに関する相談や自死念慮を抱えたものもある。子どもの気持ちやSOSをより深く受けとめ、子ども自身のエンパワーメントをサポートしていくために、対応の質を高めていく。また社会状況の変化を踏まえ、電話だけでなくオンラインチャットによる相談を試験的に実施し、子どもがSOSを発信しやすくなるよう環境を整える。

そして、相談を通じて受けとめた子どもたちの声から見える社会課題や、活動の中で実践している「話の聴き方」を広く社会に伝えていくことで、子どもたちが生きやすい社会をつくっていく。

(2) 実施内容

① 子どものいじめ・自殺防止啓発提言事業

○2017チャイルドライン年次報告の作成

<http://www.voluntary.jp/weblog/myblog/1252/4000327#4000327>

チャイルドラインに寄せられた子どもの声の分析結果、統計データ、活動状況などをまとめた「2017チャイルドライン年次報告」を3,000部作成した。今回の報告書は、デザイナーのプロボノ協力によりデザインや構成を一新した。

作成した年次報告書は、活動の支援者や関連機関のほか国会議員、全国の教育委員会、児童相談所、都道府県警の少年相談担当課、法務局の人権擁護課、精神保健センター、弁護士会など子どもに関わっている相談機関や、新聞社などマスメディアへも配布した。

<配布先の相談機関>

教育委員会(都道府県、政令市)	67 か所	精神保健福祉センター	69 か所
児童相談所	228 か所	消費生活センター	47 か所
地方法務局(人権擁護課)	50 か所	弁護士会	61 か所
都道府県警(少年相談担当課)	51 か所	いのちの電話	53 か所

(別紙5)

○啓発冊子の作成

<http://www.voluntary.jp/weblog/myblog/1252/4000332#4000332>

チャイルドラインが活動の中で培ってきた「話の聴き方」を社会に広めていくため、傾聴の具体的な手法などをまとめた啓発冊子「気持ちを聴く～チャイルドラインが大切にしていること～」を10,000部作成した。今後、講演会などの機会を活用して広く配布していく。



支援企業での社内講演会の様子

② 子どものいじめ・自殺早期発見強化研修事業

○ガイドラインの刷新

<http://www.voluntary.jp/weblog/myblog/1252/4000328#4000328>

<http://www.voluntary.jp/weblog/myblog/1252/4000329#4000329>

日本でチャイルドラインの活動が始まって20年近くが経ち、これまでの活動の中で現場が蓄積してきた、子どもの気持ちを受けとめるための“話の聴き方”を言語化し、活動に携わるすべてのメンバーがあらためて共有するために、ガイドラインのリニューアルを進めた。現場関係者によるプロジェクトチームで骨子を作成、全国7か所で開催したエリア会議と、2月に開催した全国運営者会議にて全国の実施団体との意見交換を行い、取りまとめた。



エリア会議（左）、全国運営者会議（右）の様子

(別紙5)

○オンライン相談

<http://www.voluntary.jp/weblog/myblog/1252/4000330#4000330>

<http://www.voluntary.jp/weblog/myblog/1252/4000331#4000331>

チャット相談は、学校生活に対する不安が高まる5月の連休明けの7日間と夏休み明け周辺の9日間に実施の後、9月からは出来るだけ日常的に利用できるよう月4回の体制で定期的に開設した。

2017年度は計57日開設し、1,234件の相談に対応した。対応1回あたりの時間は平均40分と、電話（会話が成立した場合の平均約15分）と比べても時間が長く、1時間以上におよぶ場合も多かった。

期間	開設日数	利用者数	対応件数	対応時間	平均時間	対応率 (利用者数)
2017年度	57日	5,711人	1,234件	48,826分	40分	21.6%

また、オンラインチャットの試行を実施する中で蓄積してきた、チャットならではの特徴、会話の進め方やシステムの説明などの経験を、全国の実施団体に共有するため、オンライン全体研修を開催した。



オンライン全体研修の様子

2 予想される事業実施効果

① 子どものいじめ・自殺防止啓発提言事業

年次報告に掲載した統計データの分析結果（いじめの被害者が求めているのはアドバイスよりも気持ちを受けとめること、等）を、講演会やマスメディア対応などの対外的な活動に活用していく。また啓発冊子を活用して「話の聴き方」を広く伝えていく。

子どもの気持ちを受けとめることの大切さや、具体的な話の聴き方を社会に広めていくことで、子どもが生きやすい社会の実現に寄与する。

② 子どものいじめ・自殺防止早期発見研修事業

○ガイドラインの刷新

チャイルドラインの基本姿勢や聴き方を全国70団体であらためて確認、共有したことで、対応の質のばらつきが抑制されていくことが期待される。

○オンライン相談

実施体制が拡充し、実施日が増えていくことで、子どもの相談ニーズにより応えられるようになる。また研修等を重ね、対応の質を向上していくことで、より一層、子どもにとって安心、信頼できる相談先となっていくことを目指す。

(別紙5)

3 補助事業に係る成果物

(1) 補助事業により作成したもの

○2017チャイルドライン年次報告



○「気持ちを聴く～チャイルドラインが大切にしていること～」



(別紙5)

○チャイルドラインガイドライン (2018.2 PDF版)



(2) (1) 以外で当事業において作成したもの
該当なし

4 事業内容についての問い合わせ先

団 体 名 : 認定特定非営利活動法人チャイルドライン支援センター
(ニンテイトクテイヒエイリカツドウホウジンチャイルドラインシエンセンター)

住 所 : 〒162-0065
東京都新宿区住吉町8-5 曙橋コーポ2階

代 表 者 : 代表理事 神 仁 (ダイヒョウリジ ジン ヒトシ)

担 当 部 署 : 事務局 (ジムキョク)

担 当 者 名 : 事務局員 高橋 俊行 (ジムキョクイン タカハシ トシユキ)

電 話 番 号 : 03-5312-1886

F A X : 03-5312-1887

E - m a i l : info@childline.or.jp

U R L : <http://www.childline.or.jp/>